

# CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA VEHÍCULOS PARTICULARES LIVIANOS

## 1. CONDICIONES GENERALES

**Asistencia Bolívar S.A.**, en adelante **LA COMPAÑÍA**, pone a disposición del **ASEGURADO** de las pólizas de seguro de automóvil para vehículos livianos de uso particular expedidas por Seguros Comerciales Bolívar S.A., en adelante **LA ASEGURADORA**, un conjunto de servicios que se prestarán en caso de un evento cubierto por el contrato de seguro bajo los siguientes condiciones:

- Este convenio es independiente y autónomo frente a las pólizas de seguros de automóviles expedidas por Seguros Comerciales Bolívar S.A., en adelante Póliza de Automóviles, por lo tanto, no condiciona, limita o modifica la cobertura, ni implica el reconocimiento de obligaciones o la aceptación de reclamos por parte de **LA ASEGURADORA**.
- El **ASEGURADO** de las Pólizas de Automóviles, en adelante beneficiario para efectos del presente Convenio, autoriza a grabar en cualquier momento las conversaciones telefónicas o comunicaciones entre sí, y declara expresamente que conoce y acepta estos requisitos desde el momento de suscribir o renovar este convenio.
- La vigencia del convenio dependerá de la vigencia del seguro, y por lo tanto será igual a la registrada en el certificado individual de la póliza. Cualquier causal de terminación de la póliza de seguro, incluyendo su revocación, genera la finalización del Convenio.
- El beneficiario autoriza a Asistencia Bolívar S.A., a realizar las inspecciones que se estimen necesarias y a su discreción podrá dejar registros fotográficos o de video como constancia de la atención.
- Los servicios se prestarán en el territorio colombiano, de acuerdo con los términos, condiciones y límites previstos en este Convenio.

### ASEGURADO

Persona que registra en el certificado de la póliza y tiene derecho al pago de la indemnización a consecuencia de un evento amparado por el contrato de seguro.

### BENEFICIARIO

Para efectos de este Convenio, entiéndase por beneficiarios, a los ocupantes del vehículo y al ASEGURADO de la Póliza de Automóviles.

## 2. QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS A LOS BENEFICIARIOS

En caso de accidente del vehículo asegurado por la Póliza de Automóviles, **LA COMPAÑÍA** ofrece los siguientes servicios:

### 2.1. Mensajes urgentes o justificados

Nos encargamos de transmitir los mensajes por medio de una llamada de conferencia a los familiares, allegados y autoridades pertinentes relacionados con el caso.

ILIMITADO

## 2.2. Ambulancia (traslado médico de emergencia)

Pondremos a su disposición una ambulancia para trasladar a los ocupantes u otros afectados que sufran lesiones que requieren manejo hospitalario, hasta el centro más cercano al sitio donde el vehículo se encuentre. La ambulancia podrá ser de baja, media o alta complejidad según las circunstancias de tiempo, modo y lugar.

45 SMDLV por evento

## 2.3. Estancia del beneficiario convaleciente

Pagamos los gastos de alojamiento en un hotel de la red de proveedores de **LA COMPAÑÍA**, cuando los beneficiarios se encuentren de viaje, sufran lesiones y requiera prolongar su estadía en la ciudad donde este ocurrió. Este servicio se prestará únicamente cuando la hospitalización sea superior a 5 días, para lo cual debe presentarse la prescripción médica donde conste que el lesionado requiere de un tiempo adicional de convalecencia y no necesita permanecer en un centro hospitalario.

### POR PERSONA

45 SMDLV por día, con un máximo de 3 días.

## 2.4. Transporte del beneficiario fallecido

Si uno o más de los beneficiarios fallecen encontrándose de viaje, realizamos los trámites legales necesarios para el transporte de los cuerpos, y cubriremos los gastos de traslado hasta la ciudad de domicilio habitual, siempre y cuando sea en Colombia.

135 SMDLV por evento

## 2.5. Traslado y alojamiento de un acompañante

Cubrimos los gastos de transporte y alojamiento de un acompañante, cuando el beneficiario se encuentre de viaje o cuando todos sus acompañantes quedan lesionados, con ocasión de un accidente, bajo los siguientes parámetros:

- **Transporte:** Ida y vuelta al lugar de hospitalización o fallecimiento del beneficiario.
- **Alojamiento:** Cuando el beneficiario haya sido hospitalizado por un tiempo superior a 5 días o haya fallecido.

### TRANSPORTE

40 SMDLV por evento

### ALOJAMIENTO

45 SMDLV por persona. por día hasta 5 días.

## 2.6. Desplazamiento y alojamiento de los ocupantes del vehículo en viaje

### 2.6.1. En caso de lesión o muerte por accidente:

Cubrimos los gastos por alojamiento de los ocupantes, cuando se encuentren de viaje y no estén en la ciudad de origen o destino.

### ALOJAMIENTO

45 SMDLV por cada uno

### TRASLADO

40 SMDLV por evento

Cubrimos el traslado de los ocupantes a su domicilio habitual o al lugar de destino en Colombia.

### 2.6.2. En caso de inmovilización del vehículo por avería o accidente de tránsito sin lesiones personales:

Cubrimos los gastos de alojamiento y desplazamiento de acuerdo al tiempo de reparación del vehículo cuando no se pueda realizar en el mismo día de la inmovilización, siempre y cuando los beneficiarios se encuentren en un lugar diferente a la ciudad de origen o de destino del viaje, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) Alojamiento de los beneficiarios en un hotel de la red de proveedores de **LA COMPAÑÍA**.
- b) Desplazamiento por los medios de transporte necesarios a los beneficiarios hasta el lugar de destino previsto o al domicilio habitual en Colombia.

### 2.6.3. En caso de hurto del vehículo o de sus partes que implique su inmovilización o inoperancia:

Cubrimos los gastos de alojamiento en un hotel de la red de proveedores de **LA COMPAÑÍA** para los beneficiarios mientras se coordina el traslado del vehículo, o para la persona que esté realizando los trámites de denuncia del vehículo amparado.

En caso que el vehículo sea recuperado en una ciudad diferente a su residencia se cubrirá los gastos de alojamiento únicamente al beneficiario.

Cubriremos los gastos de desplazamiento de los beneficiarios hasta el lugar de destino previsto o al domicilio habitual en Colombia.

En los casos en que se requiera efectuar un desplazamiento y siempre que exista una empresa de taxis en la zona de inmovilización del vehículo, **LA COMPAÑÍA** podrá optar por el alquiler de uno para efectuar los desplazamientos relacionados con el traslado de los beneficiarios.

## 2.7. Asistencia jurídica preliminar

Pondremos a su disposición un abogado el cual se desplazará al lugar de los hechos y se encargará de velar por el respeto del debido proceso y los demás derechos constitucionales

#### REPARACIÓN INFERIOR A 48 HORAS

Alojamiento: 4 5 SMDLV por persona por día hasta máximo 2 días.

Sin Desplazamiento.

#### REPARACIÓN SUPERIOR A 48 HORAS

Alojamiento: 4 5 SMDLV por persona por máximo 1 día.

Desplazamiento: 40 SMDLV por evento.

#### ALOJAMIENTO

45 SMDLV por persona por día, máximo 2 días.

#### ALOJAMIENTO

45 SMDLV por persona por día, máximo 3 días.

**Desplazamiento:** 40 SMDLV por evento.

consagrados en la Constitución Política de Colombia, cuando se presente un accidente de tránsito en el vehículo con heridos o fallecidos. Así mismo, el abogado emplea toda su diligencia en el manejo preliminar de los casos, lo cual no implica que asegure un resultado favorable para el beneficiario. En caso que no se pueda suministrar un abogado al lugar de los hechos, se le brindará asistencia jurídica vía telefónica. Este servicio no cubre los honorarios de abogados y gastos legales por procesos civiles y/o penales generados con ocasión del accidente de tránsito, sin perjuicio de las condiciones descritas y pactadas en el certificado individual de la póliza de seguro de automóviles.

## 2.8. Seguro de muerte accidental

**LA COMPAÑÍA** ha contratado un seguro colectivo de vida con Compañía de Seguros Bolívar S.A. para cubrir el riesgo de muerte del conductor y/o ocupantes del vehículo, en caso de fallecimiento a consecuencia de un accidente de tránsito ocurrido dentro del vehículo cubierto por la póliza de automóviles.

\$5.000.000 por persona. Máximo  
\$35.000.000 por evento.

## 2.9. Conductor profesional

Brindamos un servicio de conductor al beneficiario que se encuentre de viaje, que con ocasión de un accidente, fallecimiento o enfermedad súbita e imprevista, se encuentre imposibilitado para continuar conduciendo y ninguno de los acompañantes pueda sustituirlo en esa labor. Los menores de 12 años deberán ir acompañados de un adulto responsable.

30 SMDLV por evento.

# 3. QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS AL VEHÍCULO

## 3.1. Carro taller

Ponemos a su disposición los recursos necesarios para solucionar su imprevisto en caso que el vehículo no pueda circular debido a llantas pinchadas o descarga de batería. Incluye el costo de la mano de obra de dicha labor. Este servicio se presta en las ciudades capitales

ILIMITADO

## 3.2. Llave maestra (cerrajería de emergencia)

Ponemos a su disposición los recursos necesarios para realizar la apertura del vehículo en caso que se queden las llaves dentro del mismo y no se tenga a la mano la llave de repuesto. Incluye el costo de la apertura y la mano de obra.

ILIMITADO

El servicio se otorga dentro del perímetro urbano en ciudades capitales y en ningún caso nos haremos cargo de la fabricación o reposición de llaves o alarmas.

### 3.3. Cambio de batería (energía segura)

Cubrimos los gastos de localización y envío de la batería al lugar donde se encuentre el vehículo, dentro del perímetro urbano, en caso que el beneficiario considere necesario el cambio de batería como consecuencia de un evento cubierto.

ILIMITADO

El costo de dicho repuesto será por cuenta del beneficiario, y la garantía será asumida directamente por el fabricante. Este servicio tiene validez en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Popayán, Pasto, Cartagena, Santa Marta, Barranquilla, Villavicencio, Bucaramanga, Manizales, Armenia, Pereira, Montería, Neiva, Ibagué, Tuluá, Girardot y Zipaquirá, en el horario de 8:00 A.M. a 06:00 P.M, de lunes a Sábado.

### 3.4. Grúa

Nos encargamos de transportar el vehículo en caso de avería, hurto o accidente de tránsito teniendo en cuenta lo siguiente:

50 SMDLV por evento.

- Si el evento sucedió en la ciudad de domicilio habitual del beneficiario:
- **Varada:** Se transportará hasta el sitio de residencia o al taller que designe el beneficiario.
- **Accidente:** Se transportará hasta el sitio designado por **LA ASEGURADORA**.

El servicio se prestará siempre y cuando el destino quede dentro del mismo perímetro urbano donde ocurrió el evento.

- Si el evento sucedió en viaje o en una ciudad diferente a la del domicilio habitual del **beneficiario**:

Se transportará el vehículo al municipio o ciudad capital más cercana o al lugar de residencia del **beneficiario**.

El servicio de grúa solo se prestará cuando el vehículo:

- No se encuentre con movilidad restringida impuesta por las autoridades de tránsito, tales como pico y placa.

- Presente fallas técnico mecánicas. Para ello **LA COMPAÑÍA** podrá enviar un técnico a que verifique la condición del vehículo.

En caso de comprobarse que la solicitud del servicio no corresponde a uno de los eventos mencionados, el costo del servicio deberá ser asumido por el beneficiario y ocasionará la inmediata suspensión del servicio durante el resto de la vigencia del convenio.

### 3.5. Protección y traslado del vehículo

Asumimos los gastos de los servicios de traslado y custodia del vehículo en caso que se encuentre en viaje y como consecuencia de:

- Una varada o accidente de tránsito que requiera un tiempo de inmovilización superior a 72 horas.
- El vehículo sea robado y recuperado después que el beneficiario no se encuentre en el lugar de los hechos, siempre y cuando no se haya realizado el pago en virtud de la afectación de la cobertura de hurto total de la póliza de automóviles.

El servicio de custodia se prestará en un parqueadero asignado por **LA COMPAÑÍA**.

### 3.6. Localización y envío de repuestos a tu puerta

Cubrimos los gastos de localización y envío de repuestos al taller donde se encuentre el vehículo, cuando por un evento cubierto por la póliza, el cliente decida realizar la reparación por su cuenta y no sea posible la consecución de repuestos en el lugar de la reparación.

El servicio se prestará siempre y cuando los repuestos se encuentren en Colombia. El costo de los repuestos será asumido por el beneficiario.

**DESPLAZAMIENTO DEL BENEFICIARIO**  
40 SMDLV

**PROTECCIÓN**  
30 SMDLV

**TRASLADO DEL VEHÍCULO**  
50 SMDLV

25 SMDLV por evento

## 4. QUÉ SERVICIO OFRECEMOS AL CONDUCTOR

### 4.1. Conductor especial (lo hacemos por ti)

Brindamos el servicio de conductor especial en caso que el beneficiario no pueda conducir su vehículo y necesite trasladarse, trasladar a su familia o llevar su vehículo a algún lugar. El conductor se encargará de realizar los traslados en el vehículo del beneficiario durante máximo 3 horas

El servicio podrá ser programado con mínimo 4 horas de anticipación

2 veces al mes, lunes a sábado  
entre las 8:00 am y las 6:00 p.m.  
dentro del perímetro urbano

en horario hábil y se presta en ciudades capitales. Los gastos de gasolina, parqueadero y peajes serán asumidos por el beneficiario.

#### 4.2. Regreso seguro a casa (conductor elegido)

Brindamos el servicio de conductor elegido que se encargará de trasladar al beneficiario hasta el lugar designado por él, mediante el vehículo cubierto, siempre y cuando se vea en incapacidad de conducir por efecto de la ingestión de bebidas alcohólicas.

Este servicio es exclusivo para el beneficiario y deberá solicitarlo con mínimo 4 horas de anticipación especificando origen y único destino; el conductor esperará máximo 15 minutos en el lugar.

El servicio podrá ser programado con mínimo 4 horas de anticipación y cancelado con mínimo 2 horas de anticipación previas a la prestación del servicio. Si el servicio no es cancelado en el tiempo acordado se asumirá el servicio como prestado.

Los gastos de gasolina, parqueadero y peajes serán asumidos por el beneficiario.

El servicio se presta en Bogotá, Medellín, Cali, Manizales, Pereira, Armenia, Barranquilla, Bucaramanga, Santa Marta, Cartagena, Neiva, Montería, Ibagué, Villavicencio, Cúcuta y Pasto.

El servicio de conductor no será prestado o será cancelado, antes o durante la prestación del servicio, cuando:

- El beneficiario realiza conductas indebidas que perjudique la prestación del servicio, tales como:
  - Agresión verbal o física hacia el conductor y/o al personal que lo escolte.
  - Subir el volumen al radio, salir por las ventanas o el techo, manipular artefactos que impidan la visibilidad o ingerir sustancias alucinógenas o embriagantes en el vehículo.
  - No entregar las llaves, no dejar conducir o no entrar al vehículo en el tiempo establecido de espera
- El vehículo tenga movilidad restringida, no cuente con los documentos en regla como SOAT y Tecnicomecánica y con el equipo de carretera reglamentario. La velocidad del vehículo al momento del desplazamiento será la permitida en las vías colombianas.

4 veces al mes y máximo 30 km a la redonda del caso urbano

Así mismo el beneficiario tendrá la responsabilidad de:

- Manejar y cuidar los contenidos y artículos personales que se encuentren en el vehículo durante la ejecución del servicio.
- Garantizar que durante la prestación de cualquiera de los servicios, los menores de 12 años estén acompañados de un adulto responsable.
- Tener el vehículo en óptimas condiciones mecánicas y técnicas, y no presentar fallas en los frenos, problemas con las luces, refrigeración, llantas bajas, entre otros.
- Cualquier daño que sufra el vehículo durante la prestación del servicio que se derive de averías preexistentes o falta de mantenimiento.
- Cualquier hurto cometido al vehículo por terceros.
- El pago de cualquier tipo de multa, incluyendo los recursos contra éstas y cualquier otro gasto originado por las sanciones impuestas al vehículo y/o al conductor asignado por las autoridades competentes, con ocasión de infracciones que no tengan relación directa con la labor desarrollada por éste.

#### **4.3. Mensajería liviana (lo hacemos por ti)**

Brindamos el servicio de mensajería liviana dentro del perímetro urbano con único destino; para radicar, transportar y entregar documentos y mercancías pequeñas, que tengan un peso inferior a 1 kg y unas dimensiones por todas sus caras de máximo 40 cm.

El servicio deberá solicitarlo el beneficiario con mínimo 2 horas de anticipación, y tendrá validez en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Manizales, Pereira, Armenia, Barranquilla, Bucaramanga, Santa Marta, Cartagena, Neiva, Montería, Ibagué, Villavicencio, Cúcuta y Pasto.

Este servicio no podrá ser usado para el transporte de joyas, piedras o metales preciosos, dinero en efectivo, títulos valores, documentos personales, cigarrillos, licores, material pornográfico, artículos y/o materiales peligrosos, combustibles o tóxicos, estupefacientes, armas, plantas, alimentos perecederos, animales vivos o muertos, restos humanos, artesanías precolombinas y artículos que por las leyes del país tengan prohibido su transporte o deban cumplir otro requerimiento por sus especiales características y condiciones.

2 veces al mes.

Aplica de Lunes a Sábado entre las 6:00 am a las 6:00 pm

#### 4.4. Valet parking exclusivo para ti

Brindamos el servicio de valet parking dentro del perímetro urbano, en el cual dispondremos de los recursos necesarios para recibir, estacionar y cuidar vehículos durante el evento en una zona previamente definida y aprobada por el beneficiario.

El servicio deberá solicitarse con mínimo 8 días de anticipación para revisar disponibilidad y definir la zona de parqueo. Tiene validez en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Manizales, Pereira, Armenia, Barranquilla, Bucaramanga, Santa Marta, Cartagena, Neiva, Montería, Ibagué y Villavicencio.

En caso que alguno de los propietarios de los vehículos del evento no pueda conducir por efecto de la ingestión de bebidas alcohólicas, le prestaremos el servicio de conductor elegido para trasladarlos en el vehículo a un único destino máximo 30 km a la redonda del casco urbano de la ciudad del evento.

El servicio de conductor elegido deberá solicitarse con mínimo 4 horas de anticipación antes de las 10:00 pm y el conductor esperará máximo 15 minutos; aplica las mismas condiciones a las establecidas en el punto 3.1.2 de regreso seguro a casa.

1 vez por vigencia,

Viernes y Sábado entre las 7:00 pm a las 4:00 am máximo 7 horas por evento

Hasta 10 vehículos

5 conductores elegidos

#### 5. SERVICIOS O CIRCUNSTANCIAS NO CUBIERTAS

**LA COMPAÑÍA** queda liberada de toda responsabilidad y por lo tanto no prestará los servicios de asistencia, cuando se presente una o más de las siguientes situaciones:

1. Servicios que el beneficiario haya contratado por su cuenta sin autorización de **LA COMPAÑÍA**, salvo en caso de fuerza mayor que le impida comunicarse con **LA COMPAÑÍA**.
2. El servicio sea solicitado en zonas que presenten alteración del orden público, de alto riesgo o que impliquen peligro inminente para la seguridad de los proveedores de **LA COMPAÑÍA**.
3. Conductas dolosas, fraudulentas o de mala fe.
4. La muerte producida por suicidio, y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa.
5. Los gastos correspondientes a:



- a. Asistencia médica y hospitalaria, la cual incluye gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos con o sin prescripción médica o por enfermedades mentales.
  - b. Lo relativo y derivado de prótesis, órtesis, material de osteosíntesis, anteojos y gastos de asistencia por embarazo.
  - c. Reparación de vehículos u otro medio de movilidad por cualquier causa
6. Cuando al momento de un evento el conductor del vehículo u otro medio de movilidad:
- a. Esté participando en competencias deportivas, carreras o entrenamientos.
  - b. Esté participando en apuestas o desafíos.
7. La asistencia y gastos a los ocupantes del vehículo transportados gratuitamente mediante “autostop” o “dedo” (Transporte gratuito ocasional)
8. Los daños o pérdidas que se produzcan al vehículo u otro medio de movilidad por:
- a. Fenómenos de la naturaleza o por energía nuclear radioactiva
  - b. Carburantes, esencias minerales y otras materias, inflamables, explosivos o tóxicos transportadas en el vehículo
  - c. Mantenimientos, cuando se haya diagnosticado por el técnico presente en el evento.
  - d. Actos terroristas, guerra civil declarada o no, asonadas, motines, conmociones civiles y populares, alteraciones o disturbios de orden público y que tengan carácter hostil y violento.
  - e. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o cuerpos de seguridad.
  - f. Las exclusiones de La Póliza de automóviles a la cual se adhiere este convenio.

## 6. CÓMO USAR Y SOLICITAR LOS SERVICIOS

Para acceder a los servicios usted debe:

- Informar y/o solicitar telefónicamente a **LA COMPAÑÍA** el servicio deseado a través de los siguientes opciones:
  - Desde cualquier lugar del país al 01 8000 123 322,
  - En la ciudad de Bogotá al 3 122 122
  - Desde cualquier operador de servicio móvil/celular al #322.
  - Por medio de la App de Seguros Bolívar Colombia.

Los servicios se prestarán en Colombia, exceptuando San Andrés y Providencia, Amazonas, Chocó, Vaupés, Guainía, Arauca, Casanare, Vichada, Putumayo, Guaviare y Caquetá. También se excluye de cubrimiento el departamento del Meta, salvo la ciudad de Villavicencio y sus alrededores en quince (15) kilómetros a la redonda, área que si se encuentra dentro del ámbito de este convenio.

## 7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PAGO DE REEMBOLSOS

En caso que **LA COMPAÑÍA** autorice un reembolso al beneficiario, deberá presentar las facturas originales correspondientes al servicio directamente en la dirección de **LA COMPAÑÍA**. En un término de 10 días hábiles siguientes a la recepción de las facturas se efectuará el reembolso, tomando como base las tarifas acordadas con la red de proveedores de **LA COMPAÑÍA**.

En el caso de que el costo de la prestación del servicio exceda los límites máximos de las coberturas del presente convenio, el beneficiario deberá cancelar directa e inmediatamente al proveedor del servicio, cualquier excedente o diferencia.

Las sumas pagaderas por **LA COMPAÑÍA** serán en todo caso complementarias del contrato de seguro, y de cualquier otro convenio celebrado por el afiliado que cubra el mismo evento.

**LA COMPAÑÍA** queda eximida de responsabilidad cuando por caso fortuito o fuerza mayor, o por decisión autónoma del **beneficiario/ASEGURADO** no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este convenio. De igual manera está eximida para prestar servicios de manera inmediata, cuando por contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológico que requieran una atención prioritaria, se genere una ocupación preferente y masiva de los técnicos que conforman la red de proveedores.

## 8. COSTO

El costo de los servicios descritos en este convenio será el descrito en la carátula de la póliza del seguro de automóviles, medio mediante el cual se recauda el valor del presente convenio. El beneficiario declara que conoce y acepta la totalidad de las estipulaciones consignadas en este convenio.

---

**ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.**  
Firma Representante Legal